

21世纪
口才学校

海潮出版社

谈判口才

苏志强
编著



诸葛亮说服术

以柔克刚

你可以说“不”

一场智斗能够免除刀兵之祸

一段利辞可以赢得亿万财富

Coverage Eloquence

21^{世纪}口才学校

丛书主编：方百寿

副主编：汪相燕

虞维华

谈判口才

苏志强 编著

Coverage Eloquence



海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判口才/方百寿主编. - 北京: 海潮出版社, 2002

(21 世纪口才学校)

ISBN 7-80151-661-3

I. 谈… II. 方… III. 谈判-语言艺术 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 099836 号

谈判口才

- 主 编: 方百寿
编 著: 苏志强
印 刷: 北京时事印刷厂
经 销: 新华书店
开 本: 787 × 1092 1/36
字 数: 113 千字
印 张: 7.5
版 次: 2003 年 1 月第 1 版
2003 年 1 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 7-80151-661-3/C·68
定 价: 10.00 元
-

海潮出版社 北京市西三环中路 19 号 邮编 100841

发行部: (010) 66969738 传真: 66969749

目 录

- 1 是的，你可以谈判
- .6 艺术篇
- 7 两只耳朵一张嘴
- 10 你并不比总统夫人差
- 12 让“季节”说话
- 13 两个人的反对派
- 16 松下幸之助也无奈
- 19 “请您拍板！”
- 22 “很好！很高兴听到你太太被人谋杀了。”
- 24 “裂纹”与“裂缝”
- 27 “其实，你不说我也知道”
- 31 技巧篇
- 35 高韩“就擒”记
- 39 不找零钱
- 41 “我在抽烟时可以祈祷吗？”
- 46 “最高领袖”杜勒斯
- 47 有所奉告

- 50 诸葛亮的说服术
- 54 你可以说“不”
- 55 对牛弹琴
- 57 我还有一幅画也要烧
- 58 场外的力量
- 61 以理服人
- 66 **谋略篇**
- 67 攻其不备
- 68 沉默是金
- 69 无为即有为
- 71 欲擒故纵
- 75 最后通牒
- 77 忍者无敌
- 79 引石攻玉
- 82 兵不厌诈
- 84 大智若愚
- 86 柳暗花明

- 87 软硬兼施
- 92 策略篇
- 93 价格策略
- 132 心理策略
- 152 兵法策略
- 164 策略实战
- 170 战术篇
- 170 疲劳战术
- 172 不亢不卑
- 175 无中生有
- 177 故布疑阵
- 180 先苦后甜
- 182 引而不发
- 183 以柔克刚
- 184 攻心为上
- 189 权威效应
- 191 “弱”者效应

- 194 四周谈判口才速成
- 194 第一周
- 210 第二周
- 226 第三周
- 242 第四周



□是的，你可以谈判

当今的世界是一张巨大的谈判桌，不管你喜不喜欢、愿不愿意、接不接受，你都是一位谈判者。上街买菜的讨价还价，同生意人洽谈生意，同下级或同事商量做出一个决定，同妻子商讨经济开支计划，以至求职时跟单位或部门负责人谈论工作条件等，都是谈判。至于政治、经济、外交、军事上的谈判，更是司空见惯。

究竟谈判是什么？美国的著名谈判家尼尔伯伦格概括地说：“只要人们是为了改变相互关系而交换观点，只要人们是为了取得一致而磋商协议，他们就是在进行谈判。”

其实，不论人与人之间建立什么样的联系，总会产生各种各样的矛盾，大到国际争端，小到家庭纠纷，都需要通过谈判来解决问题。而谈判的关键就在于“谈”。以致有人说，

谈判是“谈”出来的，离开了话语言谈，就不成为谈判了。



2

谈判是日常通用的口才形态之一。它涉及传统的和当代的许多学科知识，包括历史学、法学、经济学、社会学、心理学、语义学，乃至控制论与系统论。在当代，无论是在国际交往的大舞台上，还是在国内活跃的经济交易中，谈判口才正日益向人们显示它的重要作用。

谈判与口才不可分割，一切谈判都是经过双方人员的口才较量方能达成协议，可以说，谈判的全过程就是口才施展的过程。



古往今来，谈判口才始终引人注目。历史上，论战的曹刿，贺贫的叔向，说赵太后的触龙，讽齐王纳谏的邹忌，说纵横的苏秦、张仪，谈帝王之术的商鞅，都是超一流的谈判大师。而到了现代，谈判口才的作用更是渗透到社会生活的方方面面：一场智斗，能免除刀兵之祸；一段利辞，可赢得亿万财富；几句呼喊，可使群情激奋；一席谈话，可使庸人立志、浪子回头。谈判口才正日益显示它的威力。

3

人是奇特的动物，大千世界，所求各异。成功的谈判是每一个人所渴望的，但胜负之别往往只是一步之远，一念之差，生活中没有永远的赢家，除非你真正掌握了谈判口才的真谛。

或许有人认为，谈判的口才，就是耍嘴皮子的功夫。这话有一定的道理。毕竟，“人嘴两片皮，翻过来，倒过去，怎么说怎么有理。”但如果仅仅认为能言善辩就能取得谈判成功的话，那是远远不够的。

谈判与论辩一样，既是口才的角逐，也是智力的较量，或言不由衷，微言大义；或旁敲侧击，循循暗示；或言必有中，一语破的；或快速激问；或絮语软磨。优秀的谈判大师总是善于鼓动如簧巧舌，调动手中筹码，从而取得谈判的成功。这里，我们且不说那成功谈判所带来的巨大的经济利益和需求上的满足，仅就谈判本身而言，那雄辩滔滔、折服众人的口才，便令人羡慕不已。

4

“谈判”，是大家所熟悉的字眼。但是，如何谈判，尤其是如何取得谈判的成功？人们未必知道。单单羡慕是不行的，关键在于尝试，在于探索，在于实践，从而使自己成为谈判的行家里手。英国著名谈判家艾克尔认为，一个完美无缺的谈判家，应该心智机敏，而且有无限的耐性；能巧言掩饰，但不欺诈行骗；能取信于人，而不轻视他人；能谦恭节制，但又刚毅果断；能施展魅力，而不为他人所惑；能拥有巨富、藏娇妻，而不为钱财和女色所动。摇头了，是不是？退却了，是不是？太难了，



是，还是不是？请先不要作出回答，如果你想成为一个优秀的谈判家的话，那么，凭着你的聪明和才智，再加上我们在这本书上所做的努力，我想，你会成功的！

我们编写本书的目的有且仅有一个：学完本书的你，一个对谈判口才的艺术、技巧、策略乃至谋略有所了解并能灵活加以运用的你，在谈判过程中，将始终拥有这么一个坚定的信念，——“是的，我可以谈判！”

那么，我们就无须犹疑，更不必等待，让我们开始吧。

□艺术篇

6

在谈判的舞台上，谈判的口才有着其举足轻重的地位。古人云：“三寸之舌，强于百万大军。”谈判口才是一门学问，更是一门艺术。纵观历史，不乏口若悬河、妙语连珠、能言善辩、铁嘴钢牙之人：苏秦纵横捭阖，以一身挂六国之印；诸葛亮舌战群儒，成就联吴抗曹大计。晏子使楚，不辱使命；解缙巧对，脍炙人口。

谈判口才是一项复杂的脑力劳动、思维活动。它贯穿于谈判活动全过程。人人都想成功，都想在谈判中取胜。但是，并非每个人都能如愿以偿。良好的口才，并辅之以必要的艺术，往往是通向成功谈判的关键。

谈判是一门艺术。同一个谈判者可以采取不同的方法来达到自己的目的，即使同一个问题的谈判，不同的谈判者也会使用不同的谈判



风格和谈判艺术以求相同的结果。成功的谈判，就像一首恢宏的交响曲，每一个成员都在其中充满着艺术的和谐之美。

▶▶▶ 两只耳朵一张嘴

从前有个叫刘大的人 50 大寿，他约请张三、李四、王五、赵六赴宴。开席的时间到了，赵六还没来，刘大急了，就说：“怎么该来的还没来？”张三听了暗想：该来的没来，说明我们是不该来的啦。于是拂袖而去。刘大叹道：“不该走的又走了。”李四想：张三是不该走的，那我们一定是该走的喽。于是也离去。刘大见状忙对王五说：“我又不是说他。”王五一琢磨，刚才只剩我们两人，你不是说李四，那肯定是说我了。于是也起身告辞。这个故事说明，刘大不会说话，但也同样说明，张三、李四、王五不会听话。俗话说：“锣鼓听音，说话听声。”日本也有一句谚语：“会说的不如会听的。”以致有人幽默地说：“上帝赐给我们两只耳朵、一张嘴巴，是教我们知道

‘听’比‘说’更重要。”

在谈判中，悉心聆听对方吐露的每个字，注意他的措辞，他所选择的表达方式，他的语气，乃至他的声调，是发现对方需要的一个重要途径。任何一句话，都至少有两方面的意思，乍一看来，某些提法表面上似乎自相矛盾。然而一定条件下和一定范围内，我们才发现它所具有的深层含义。奥威尔有句名言：“战争即和平”。如果我们考虑到正义的卫国战争使一个国家的民众团结一致、和平相处、同仇敌忾的话，那么，这句名言也就不难理解了。

8

听是一种积极的生理和心理活动，不仅要用耳朵，还要运用头脑，更要听懂人家的“言外之意”，或者说“潜台词”。在谈判中，对手常常以语言作为伪装，借以表白自己的“真诚”，以混淆视听。同时，还要用自己的眼睛去注意观察反映对方内心世界的每一个细微动作、仪态举止、神情姿势。所有这些，都能提供线索，帮助自己去发现寄寓于对方一言一行背后的愿望和要求。



谈判中常常会听到对方这么说：“顺便提一下……”说话的人试图给人一种印象，似乎他要说的事情是碰巧想起来的。但是，十有八九，他所说的事情恰恰是非常重要的，是事先计划好的。随便这么一说，看起来漫不经心，其实，这只不过是故作姿态而已。因此，对这种言不由衷的把戏一定要善于识破。

有时候，一些人常用这些词句来提起话头，诸如“说真的”、“说实在”、“坦率地说”，在这种情况下，我们往往应从反面去理解对方的“动听”的言辞。事实上，这些动听言辞既不“坦率”，也不“老实”，更不“真诚”，它只不过是一种屡见不鲜的掩饰而已。

另外，你可以根据对方怎么说，而不根据他说什么，去发现其态度的变化。假定谈判一直顺利进行，气氛融洽，大家都以“老张”、“宋先生”、“朱小姐”、“小林”等称呼，甚至直呼其名。突然，一方以严肃的神色敬称“林经理”、“苏先生”等，就是气氛趋于紧张的信号，有时甚至意味着僵局的开始。

▶▶▶ 你并不比总统夫人差

10 在华侨商店里，一对外商夫妇对一只标价8万元的翡翠戒指很感兴趣，但由于价格太贵，犹豫不决。售货员见此情形立即主动上前介绍说：“法国总统夫人也曾对它爱不释手，只是因为价钱太高没买。”这对夫妇一听此言，好胜之心油然而生，当即付钱买下。这对夫妇甚是得意，表示自己比总统夫人更阔气。在售货员与顾客的这场谈判中，聪明的售货员不动声色地使用激将法达到了自己的目的——卖出戒指；也使顾客为自己的行为找到一个合理的借口，取得心理平衡。人们常说“请将不如激将”，道理就在于此。为达到谈判目的，人们既可以用抬高的方法鼓励对方，也可以用贬损的办法刺激对方，这同用模糊语言激励对方的探索兴趣一样，也是用激将法。

“水激石则鸣，人激志则宏”，这种以激燃自尊心火花为目标的谈判艺术，往往能在短时间内，激发出巨大的力量。现在经济谈判中，运用激将法来开启对方的谈判兴趣，进而达到